

PRETHODNO PRIOPĆENJE
UDK 006.07:651](4-67 EU:497.5)

Prof. dr. sc. Antun Kliment

Mr. sc. Blaženka Knežević

**PRIMJENA POSLOVNIH UREDSKIH NORMI EU
U POSLOVANJU RH**

**APPLICATION OF EU ADMINISTRATIVE OFFICE STANDARDS
FOR DOING BUSINESS IN CROATIA**

SAŽETAK: Hrvatska je kandidatkinja za ulazak u Europsku uniju. Pregovori za punopravno članstvo u EU započet će na početku 2005. Gospodarski aspekt prilagodbe treba započeti odmah, osobito na području ITC tehnologija i informacijskog sustava te odvijanja uredskog poslovanja. Standardizacija ili normiranje poslovnih procedura i kolanje dokumentacije u papirnom i digitalnom obliku omogućuje jednostavnije i brže odvijanje poslovanja svih sudionika na tržištu u okviru jedne zemlje i s članicama EU. Hrvatske norme trebaju se uskladiti s normama EU, ali i sadržavati domaće tečevine. U ovome radu predstavljamo (predlažemo) uredske norme za poslovanje u Hrvatskoj.

KLJUČNE RIJEČI: Europska unija, uredski poslovi, informacijski sustav, DIN – norme, hrvatske norme

ABSTRACT: Croatia is an EU candidate. Negotiations for full membership are starting at the beginning of 2005. Economic and business adjustments should start right now, especially in the field of ITC, information systems and office procedures. Standardization and normization of working procedures and documentation workflow (both in paper and electronic form) enables simplification and acceleration of business for all participants at the market of one country or between EU members. Croatian standards should be harmonized with EU standards, but also include some good domestic attributes. In this paper we present and suggest administrative office standards for doing business in Croatia.

KEY WORDS: European Union, office procedures, ITC, information system, DIN standards, Croatian standards

1. UVOD

Hrvatska kandidatura za ulazak u Europsku uniju prihvaćena je 18. lipnja 2004., a pregovori za punopravno članstvo Hrvatske u EU započet će na početku 2005.

Pregovorima je potrebno uskladiti zakonodavstvo Republike Hrvatske s *acquis communautaire*. *Acquis communautaire* su norme koje određuju standarde u 32 područja od političkih, gospodarskih i pravnih aspekata uključivanja u punopravno članstvo EU.

Gospodarski aspekt prilagodbe treba započeti odmah, osobito na području ITC tehnologija i informacijskog sustava te odvijanja uredskog poslovanja da bi naše gospodarstvo već danas moglo učinkovito poslovati s članicama EU.

2. ITC TEHNOLOGIJE I IS TRGOVAČKOG DRUŠTVA

Politika i strategija države i gospodarskog sektora u razvoju gospodarstva i državnih službi danas se artikulira preko informacijske i komunikacijske tehnologije ili, skraćeno, ITC. Ove tehnologije omogućuju održivi rast gospodarstva, konkurentsku sposobnost na domaćem i stranom tržištu, otvaranje novih radnih mjesta, viši stupanj obrazovanja, bolji standard građana itd. Osnovne komponente su: PC-i, terminali, serveri, veliki kompjutori, mreže i Internet.

Softverska ili programska potpora temelj je obrade podataka i informacija. Softver je temeljen na kôdu nove generacije, dizajniran je za korisničku uporabu putem ekranskog izdavanja naloga (instrukcija) pomoću samostalnog kursora (miša), dodirnom, te unošenjem podataka pomoću tipkovnice. PC-i najčešće kod nas koriste operativni sustav MS WINDOWS.

O budućnosti operacijskih sustava Bill Gates, predsjednik Microsofta, ističe: "U sljedećih deset godina bit će neusporedivo boljih sustava za unos podataka – rukopis, govor, vizualno prepoznavanje." U operacijskom sustavu budućnosti preko 90% kôda odnosit će se na prepoznavanje rukopisa ili razumijevanje jezičnih različitosti¹.

Aplikacijski ili poslovni softver čini informacijski sustav poduzeća ili ustanove, skraćeno IS. Postojeći informacijski sustavi doživljavaju značajne promjene. Primjenom PC kompjutora s mogućnošću lokalnog izvođenja pojedinih obrada na lokaciji terminala, omogućuje se uvođenje sustava distribuiranih obrada, dok se podaci sustava umjesto u tradicionalne datoteke smještaju u relacijske baze podataka sa svim pogodnostima koje iz toga proizlaze.

Aplikacije se zasnivaju na pristupu klijent – server (korisnik-poslužitelj) u kojem kompjutor smješten kod korisnika – klijenta - služi za postavljanje upita odnosno zahtjeva za određenom obradom. Zahtjev se upućuje kompjutoru poslužitelju – serveru koji sadrži programske module aplikacije i ostale resurse potrebne za izvođenje obrade. Dobivene rezultate obrade vraća kompjutoru korisnika na kojem se prikazuje. Pri tome se komunka-

¹ Radman, G. (1998), Microsoftove vizije razvoja tehnologije, Interbiro 1969 - Info 1998, BUG, Zagreb, str 11-13.

cija pojedinih aplikacija s krajnjim korisnicima sve više orijentira na vizualni prikaz korištenjem grafičkog korisničkog sučelja (GUI Graphical User Interface). Ostvarivanje što brže razmjene podataka među pojedinim kompjutorima postaje istodobno razvojni imperativ, a globalno povezivanje udaljenih strojeva postaje sve više zahtjev svake ambicioznije poslovne sredine².

Ustroj IS zasniva se na jezgri koja predstavlja središnje mjesto za pohranu podataka sustava te nekoliko modula koji koriste podatke jezgre u svrhu dobivanja željenih podataka i izvještaja.

Jezgra sustava sadrži evidencije pojedinih poslovnih podataka, kao što su poslovni partneri, teritorijalna struktura, financijske institucije, organizacijske jedinice, zaposlenici, sheme knjiženja, parametri sustava, artikli i usluge, stanja skladišta, popis imovine i sl.

Moduli informacijskog sustava koji koriste podatke jezgre su sljedeći: knjigovodstvo, obrada ulaznih računa, obrada izlaznih računa, platni promet, blagajničko poslovanje, skladišno – materijalno poslovanje, robno poslovanje s veleprodajom i maloprodajom, kadrovi i plaće, nabava i naručivanje, praćenje ugovora, praćenje imovine, dokumentacijski sustav. Poslovni softveri su danas integrirani unutar poduzeća (ITIS) i s okruženjem (ITGIS). Sadrže integrirane poslovne aplikacije (Enterprise Resource Planning) ili skraćeno ERP. ERP softver obično se izrađuje po granama djelatnosti, npr. InfoDesign, Varaždin nudi³: INPOS za industriju, trgovinu i građevinarstvo; INCOM za energente i komunalno poslovanje; INFOS za osiguranje; ALADIN za automobilsku industriju i INPRO za upravu i lokalnu samoupravu.

Radi ilustracije na slici 1. prikazujemo arhitekturu POSIS, Infosistem, Zagreb.

Slika 1. Integrirani poslovni informacijski sustav



² Fio, D. (2000), Informacijski sustavi i Internet u zborniku Elektroničko poslovanje u turizmu.

³ www.infodesign.hr

Najveće promjene će se dogoditi u funkcioniranju informacijskog sustava u državnoj upravi. Informacijski sustavi u državnoj upravi danas djeluju kao podsustavi. Takva obrada je spora, neučinkovita i skupa. Izgradnjom integriranog globalnog IS-a državna uprava će postati servis građana.

3. STANDARDI ILI NORME

Standardizacija ili normiranje poslovnih procedura i kolanje dokumentacije u papirnom i digitalnom obliku omogućuje jednostavnije i brže odvijanje poslovanja svih sudionika na tržištu u okviru jedne zemlje i na globalnom planu.

Standardi ili norme se donose na više razina i postoje: nacionalne, europske, američke i internacionalne ili međunarodne norme ili standardi.

Najpoznatiji su sljedeći Instituti za nacionalne standarde ili norme:

- ANSI = American National Standards Institute
- BSI = British Standards Institute
- DIN = Deutsches Institut für Normung
- ÖN = Östnormungs Institut, itd.

U Republici Hrvatskoj je 1991. godine osnovan Državni zavod za normizaciju i mjeriteljstvo - DZNM. Zadatak je zavoda predlaganje i propisivanje hrvatskih normi - HRN.

DZNM je član CENELEC-a - Europske organizacije za elektrotehničku normizaciju i Međunarodne organizacije za standardizaciju – ISO te pridruženi član CEN-a - Europske organizacije za normizaciju.

Od europskih instituta spominjemo:

- CEN = Comité Européen de Normalisation
- CENELEC = Comité Européen de Normalisation Electrotechnique
- ETSI = European Telecommunication Standards Institute
- CEPT = Conférence Européene des Administrations des Postes et des Télécommunications.

Najznačajnije internacionalne ili međunarodne organizacije su ove:

- ICC = International Chamber of Commerce
- ISO = International Standards Organization
- IEC = International Electrotechnical Commission
- ITU = International Telecommunication Union
- CCITT = Comité Consultatif International Telegraphique et Telephonique.

Danas je prisutna primjena međunarodnih standarda ili normi koje prihvaćaju nacionalne i regionalne organizacije u okviru ISO-a. Svrha je međunarodnih standarda ili normi ukidanje tehničkih i administrativnih prepreka u međunarodnoj razmjeni robe i usluga, ili u odvijanju poslovnih procesa razmjene.

Poslovni procesi razmjene su aktivnosti proizvođača ili dobavljača da proda robu ili uslugu ili kupca da nabavi određenu robu ili uslugu. Poslovni proces razmjene se sastoji od niza operacija koje omogućuju zaključak i realizaciju ugovorenog posla. Poslovni procesi razmjene odvijaju se preko poslovnih komunikacija i dokumentacije.

UREDSKE NORME EU I DIN NORME

Zemlje članice EU imaju ingerenciju u donošenju uredskih normi u odvijanju poslovanja. Zemlje članice su prihvatile DIN-norme kao temelj za izradu svojih normi. Osim DIN normi u uporabi su EDIFACT, telefaks, ISO norme i norme za bankovne transakcije.

Norme za izradu poslovne komunikacije u papirnom i digitalnom obliku imaju oznaku DIN 5008 i obrađuju⁴:

- izradu poslovnog papira
- strukturu poruka
- oblikovanje poslovnih komunikacija.

DIN 5008 je raster koji određuje protokol izrade poslovnih komunikacija. Vidjeti sliku 2.

Hrvatska norma – HRN za izradu poslovnog papira A4 sadržava domaće tečevine i podijeljena je u osam polja i dva razmaka. Vidjeti sliku 3.

Polje 1 obuhvaća prostor od 45 mm. Prostor je dovoljno velik za kreativnu izradbu bitnih dijelova zaglavlja. U polju se tiskaju naziv poduzeća, predmet poslovanja, mjesto poslovanja i eventualno zaštitni znak. Ostali podaci o poduzeću na primjer broj žiroračuna, brojevi telefona, broj poštanskog pretinca, E-mail adresa, Web stranica, broj telefaksa itd., tiskaju se na donjem dijelu poslovnog papira. Na taj se način ekonomično iskorištava donji prostor poslovnog papira koji bi inače ostao prazan, a rasterećuje se gornji prostor. U priloženom primjeru polje je označeno brojem 7. Polje obuhvaća prostor od 20 mm.

Naziv poduzeća ili tvrtke po Zakonu o trgovačkim društvima: «Mora biti na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu»⁵, to vrijedi za sve članice EU. Naša praksa glede hrvatskih naziva to demantira, što je potrebno mijenjati.

Polje 2 na prostoru od 5 mm sadrži skraćenu adresu adresanta: naziv, mjesto i poštanski broj. Ovo bi polje kod nas moglo imati fakultativan značaj.

Prostor za pisanje primateljeve adrese omeđuje se zgradama koje se tiskaju 20 mm od ruba papira. Prostor je širok 85 mm, visok 40 mm. On je dovoljno velik da se na osobnom kompjutoru može ispisati devet redova adrese primatelja. Omeđen prostor za adresu napose je prihvatljiv za uporabu omotnice s prozorčićem. U primjeru je prostor za primateljevu adresu označen poljem 3.

Standardni poslovni papir omogućuje uporabu standardne omotnice s prozorčićem. Omotnica s prozorčićem ubrzava postupak otpreme poslovne komunikacije jer nije potrebno ponovno ispisati adresu primatelja.

Polje 4 nalazi se na desnoj strani od adrese primatelja i služi za opaske osoblja o načinu rješavanja komunikacije.

Pozivne oznake i datum pišu se u polju 5. Prostor za pisanje tih oznaka iznosi 15 mm. Prvu oznaku “vaš znak” tiskamo 25 mm od lijevog ruba. Oznaku “naš znak” tiskamo 50 mm od lijevog ruba papira. U visini pozivnih oznaka tiskamo i mjesto poslovanja te eventualno ulicu i broj ili broj poštanskog pretinca. Taj podatak tiskamo 120 mm od lijevog ruba papira. Oznaka telefon tiska se od 160 mm od ruba papira.

⁴ Manekeller, W. (2000), *Die Kunst des Textens*, str. 163.

⁵ Zakon o trgovačkim društvima, Novi informator, Zagreb, 2004., str. 14

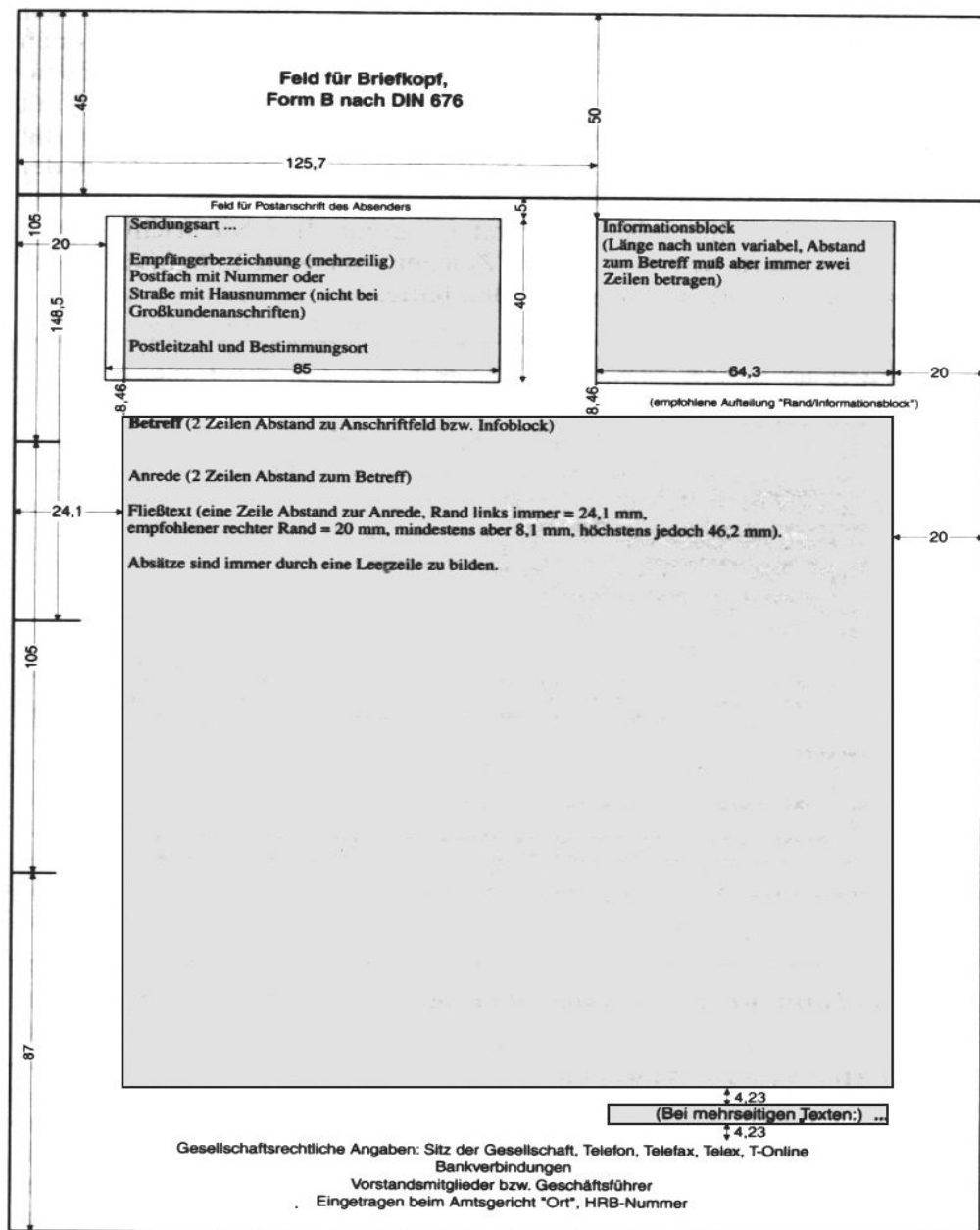
Tiskanje oznaka na 25, 50 i 120 mm ima važnost za oblikovanje poslovne komunikacije. Ove veličine odgovaraju desetom slovnom mjestu na PC-u ili malom razmaku odnosno dvadesetom slovnom mjestu ili velikom razmaku odnosno pedesetom slovnom mjestu ili razmaku potpisa. Dopusštena granica pisanja nalazi se na 75. slovnom mjestu ili 195 mm od lijevog ruba papira.

Deset mm ispod pozivnih oznaka je prostor za predmet. Na poslovnom papiru može se tiskati i riječ "predmet". Polje za predmet označeno je brojem 6. Takvim rasporedom prostora papira ostaje 142 mm za sadržaj, što je dovoljno da se napiše veća poslovna komunikacija. Polje za sadržaj označeno je brojem 8.

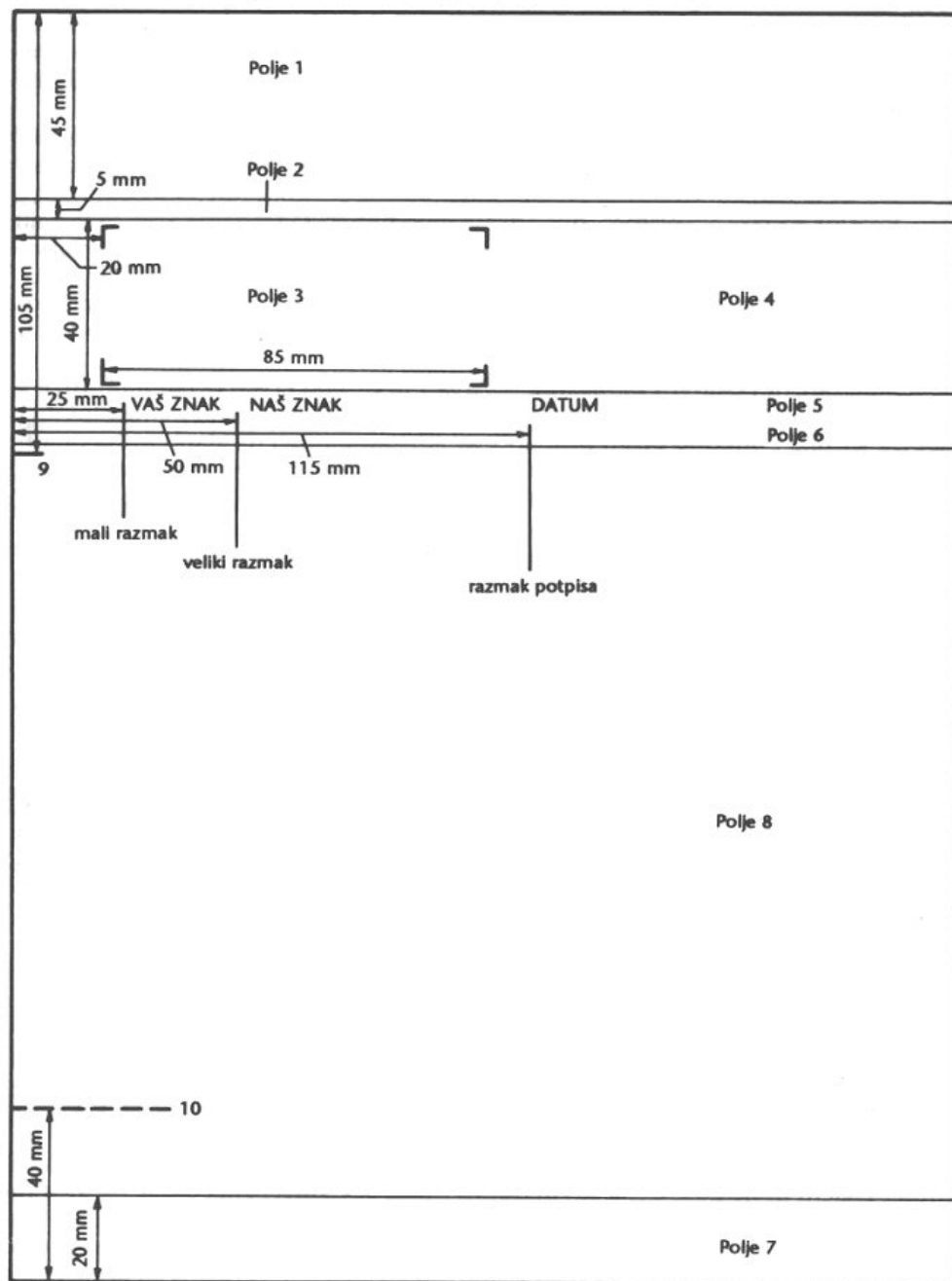
Da bi se izrađena komunikacija brže i urednije savila, potrebno je na lijevom rubu označiti mjesto gdje treba saviti dopis. Crta savijanja označuje se na 99 mm od gornjeg ruba papira. Crta savijanja označena je brojem 9.

Osobito je važno označiti granicu pisanja da bi djelatnik prilikom rada uočio kada treba prijeći na novu stranicu ili kada treba završiti poslovnu komunikaciju. Granica pisanja označuje se isprekidanom crtom na lijevom rubu, 40 mm od donjeg ruba papira. Preostali prostor služi za stavljanje potpisa i ostalih sporednih dijelova komunikacije. Granica pisanja označena je brojem 10.

Slika 2. Osnovni raster DIN 5008



Slika 3. Hrvatska norma



Republika Hrvatska još nije donijela propise o izradi poslovnih komunikacija ili upravnih akata. U programu općeg dijela državnog stručnog ispita u 2003. godini možemo pročitati: «Zaglavlje akta stavlja se u gornjem lijevom uglu i sadrži naziv: Socijalistička Republika Hrvatska...»⁶.

Raspored i ispis pojedinih dijelova poslovne komunikacije određuje DIN-norma prema teoriji poslovnih pismenih komunikacija⁷.

HRN - norma je zadržala neke svoje posebnosti i to:

Izrada datuma			
DIN - norma		HRN - norma	
ZAGREB		ZAGREB	
2004. 08. 31	ili	31. 08. 2004. ili	
2004 - 08 - 31		31. kolovoza 2004. ili	
		31. 8. 2004.	
<hr/>			
Izrada pozivnih oznaka			
DIN - norma			
VAŠ ZNAK	NAŠ ZNAK	DATUM	PODUZEĆE A
-	ab-p	2004. 07. 12	
VAŠ ZNAK	NAŠ ZNAK	DATUM	PODUZEĆE B
ab-p	kh	2004. 07. 16	(odgovor)
<hr/>			
HRN - norma			
VAŠ ZNAK	NAŠ ZNAK	DATUM	PODUZEĆE A
-	ab-p	12. 07. 2004.	
VAŠ ZNAK	NAŠ ZNAK	DATUM	PODUZEĆE B
ab-p	kh	16. 7. 2004.	(odgovor)

⁶ Program općeg dijela državnog stručnog ispita, Novi informator, Zagreb, 2003., str. 323.

⁷ Detaljnije vidjeti u Kliment, A., Tradicionalne i digitalne poslovne komunikacije, Mikrorad, Zagreb, 2003.

Izrada potpisa

DIN - norma	HRN - norma
VULKAN - ZAGREB	VULKAN - ZAGREB
.	Direktor
.	.
.	.
Mr. Ksenija Baričević	Mr. Ksenija Baričević
Direktor	

DIN - norme obrađuju i oblik (prikaz) poslovne komunikacije u papirnom i digitalnom obliku. Norme s tehničkog gledišta imaju ove prednosti:

- omogućuju brzu izradu poslovne komunikacije (dokumenta)
- omogućuju pregledan raspored teksta
- omogućuju estetski izgled
- jednostavnija je obrada
- ubrzava se obrada poslovnih procesa.

Do sada su norme izrađene:

- za običan blok - oblik
- za kombinirani oblik s proredom
- za puni blok - oblik⁸.

Puni blok - oblik je novi DIN/ISO standard. Ubraja se u najjednostavnije oblike za pisanje (izradu). U navedenom obliku poruka je dobro raspoređena, a dijelovi sadržaja istaknuti. Oblik upotrebljava samo mali razmak.

Obilježje je punog blok - oblika u tome što se svi dijelovi komunikacije počinju pisati od malog razmaka. Mjesto i datum piše se u visini pozivnih oznaka od razmaka potpisa. Sporedni dijelovi ispisuju se ispod potpisa.


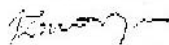
Pisanjem primateljeve adrese od malog razmaka bolje se iskorištava prostor na lijevoj strani i adresa je preglednija. Komunikacija pisana neprekidno od malog razmaka ima pravokutni izgled pa se često i tako naziva. Radi bolje preglednosti sadržaja poslije svakog dijela poruke ostavlja se po jedan redak prazan.

Slika 4 prikazuje puni blok – oblik izrađen u DIN - normi. Slika 5 prikazuje puni blok – oblik izrađen u HRN - normi.

Naglasili smo da se komunikacije izrađuju u veličini slova najmanje od 12 točkica da bi komunikacija imala vizualni oblik ugodan za čitanje. Neki dijelovi poslovne poruke se ispisuju podebljanim slovima (bold) i to: poštanski broj i mjesto u adresi primatelja, predmet, isticanje u tekstu i prilozi.

⁸ Detaljnije vidjeti u Srića, V.; Kliment, A.; Knežević, B.; Uredsko poslovanje – Strategija i koncepti automatizacije ureda, Sinergija, Zagreb, 2003.

Slika 4. Puni blok- oblik, DIN - norma

			
TZGZ, Kaptol 5, 10000 Zagreb Regeneracija Služba prodaje K. Š. Đalskog 4 49210 ZABOK			
VAŠ ZNAK	NAŠ ZNAK	ZAGREB	TELEFON
mz-al-k	vm-bb-p	2004. 07. 21.	37
Narudžba			
Poštovana gđo. Grčar,			
Najljepše zahvaljujemo na ponudi ručno tkanih tepiha HRVATSKI PLETER od 2. o.mj. i na priloženom uzorku.			
Molimo Vas da nam isporučite			
20 kom tepiha «Hrvatski pleten», artikl 501			
po cijeni Kn 250,00 za komad tijekom 15 dana. Dostava Vašim prijevozom.			
Fakturu ćemo podmiriti u zakonskom roku na žiroračun broj 2360000-1101354248 po primitku pošiljke.			
Nadamo se da ćemo biti zadovoljni kakvoćom proizvoda i radujemo se nastavku suradnje. Žurno očekujemo novi katalog.			
S prijateljskim pozdravom,			
TURISTIČKA ZAJEDNICA GRADA ZAGREBA			
 M. Zmajević, dipl.iur. Direktor			
Zagreb Tourist Board & Convention Bureau, 10000 Zagreb, Kaptol 5, Croatia Tel. + 385 1 48 98 555, Fax. + 385 1 48 14 340, www.zagreb-touristinfo.hr , E-mail: info@zagreb-touristinfo.hr			

Slika 5. Puni blok- oblik, HRN - norma

Regeneracija
Služba prodaje
K. Š. Đalskog 4
49210 ZABOK

VAŠ ZNAK NAŠ ZNAK
mz-ak-k vm-bb-p

ZAGREB
21.07.2004.

Narudžba

Poštovana gđo. Grčar,

Najljepše zahvaljujemo na ponudi ručno tkanih tepiha HRVATSKI PLETER od 2. o.mj. i na priloženom uzorku.

Molimo Vas da nam isporučite

20 kom tepiha «Hrvatski pleten», artikl 501

po cijeni Kn 250,00 za komad tijekom 15 dana. Dostava Vašim prijevozom.

Fakturu ćemo podmiriti u zakonskom roku na žroračun broj 2360000-1101354248 po primitku pošiljke.

Nadamo se da ćemo biti zadovoljni kakvoćom proizvoda i radujemo se nastavku suradnje. Žurno očekujemo novi katalog.

S prijateljskim pozdravom,

TURISTIČKA ZAJEDNICA GRADA ZAGREBA
Direktor

M. Zmajević, dipl.iur.

5. EDIFACT KOMUNIKACIJE

Elektronička razmjena podataka ili EDI je komunikacija poslovnih podataka u standardiziranom obliku. Standardi EDI razvijaju se od 1975. godine kao nacionalni standardi u SAD-u. Ujedinjeni narodi osnivaju 1985. godine projekt pod nazivom: UN/EDIFACT. Naziv je kratica od engleskih riječi United Nations - Electronic Data Interchange for Administration, Commerce and Transport (Ujedinjeni narodi - Elektronička razmjena podataka za upravo, trgovinu i transport).

EDIFACT jezik koncipiran je za plasman robe ili usluga kao uvjet za razvoj gospodarskih aktivnosti svih zemalja. Poslovanje se odvija trgovačkim transakcijama i zato je u nazivu naglasak na trgovini i transportu. EDIFACT jezik je međunarodni univerzalni jezik za kompanije u svim poslovnim djelatnostima od industrije do bankarstva. Primjenu nalazi u domaćem i međunarodnom prometu.

Kao međunarodni jezik, u domaćem prometu ili u granicama jedne zemlje pojednostavnjuje procedure odvijanja poslovnih transakcija jer se organizacija rada temelji na svjetskim iskustvima i standardima. Otpadaju na taj način "vlastita" rješenja i gomilanje poslovnih komunikacija i dokumentacije prema internoj organizaciji rada. EDIFACT jezik na taj način omogućuje integraciju poslovanja na razini zemlje, brži protok robe ili usluga te konkurentne cijene.

Pravila EDIFACT sintakse su međunarodni standard koji je odobrila Međunarodna organizacija za standardizaciju ISO i ima oznaku 9735⁹ i Europska unija.

Elektronička razmjena podataka odvija se razmjenom poruka. Poruka predstavlja vrstu poslovne komunikacije ili dokumenta. Čine je elementi podataka, segmenti podataka i skupovi segmenata.¹⁰

Element podataka je najmanja jedinica informacije u okviru segmenta. Sadrži trgovačke pojmove (uzance) u poslovanju. Segment je jedinica informacije podataka. Sadrži dio poruke. Svaki segment podataka ima određeno mjesto unutar niza segmenata u poruci. Segmenti podataka međusobno se povezuju i tako nastaje skup segmenata ili zaokruženi dio poruke.

EDIFACT poruke izrađene su od logičkih skupova segmenata. Strukturu poruke čine ovi dijelovi:

- glavni dio
- opisni dio i
- zbirni dio.

Glavni dio poruke sadrži segmente za identifikaciju poruke i podatke o dokumentu. Obično nalazimo ove segmente:

- uslužni segment za identifikaciju poruke
- segment za datum i broj dokumenta
- segment za vezu s prethodnom porukom.

⁹ <http://www.unece.org/trade/untdid/welcome.htm>

¹⁰ Stultz, R., Bushby, M., Demystifying EDI, Wordware Publising, NY, 2000. , str. 152.

Opisni dio sadrži segmente koji definiraju poruku. Poruka se izrađuje u skupovima segmenata. Segmenti istog tipa mogu se nalaziti u više dijelova poruke, na primjer u glavnom i opisnom dijelu. Neki segmenti mogu se ponavljati na lokaciji u poruci određenoj za njih.

Unutar poruke određenoga skupa funkcionalnih segmenata mogu se ponavljati. Takve skupove segmenata zovemo "petlje". Maksimalni broj ponavljanja svake petlje na određenoj lokaciji uključen je u definiciji poruke.

Poruka se izrađuje u određenom standardu i protokolu koji definira raspored (redosljed) poruke i to:

- segment za adresu prodavača
- segment za adresu kupca
- segment o načinu transporta
- segment o roku plaćanja
- segment banke i broja računa
- segment opisa robe
- segment iznosa računa itd.

Zbirni dio sadrži segmente skupine ili kontrolne informacije.

Poruka se izrađuje na domaćem jeziku unutar jedne zemlje ili u međunarodnoj trgovini na svjetskome trgovačkome jeziku (engleski jezik) ili na jeziku kupca ili dobavljača. U EU službeni su jezici svih zemalja članica.


Standardizirana poruka ima vanjski oblik istovjetan poruci na papiru. Ovakva arhitektura omogućuje realizaciju koncepta EDI, tj. prijenos poruke bez papirnatog zapisa, međutim standard EDIFACT može koristiti i kao zapis na papiru u posrednome prijenosu poštom ili prilikom korištenja telematskih usluga neposrednog prijenosa, osobito pomoću telekopirnih uređaja - faks poruke.

EDIFACT baza sadrži standarde za ove poruke:

- trgovačke poruke
- poruke u transportu
- poruke u bankarstvu i osiguranju
- carinske poruke (državna uprava).

Slika 6 prikazuje račun, a slika 7. dokument za transport robe u EU.

Slika 6. Račun

 invent		INVOICE					
HEWLETT-PACKARD EUROPE		COPY					
INVOICE TO Infosistem d.d. Ivana Sibla 15 10 020 Zagreb Croatia		PAYMENT INSTRUCTIONS Please indicate following information to your Bank when paying our invoices Swift code CITIGB2L Account No 8394474 Beneficiary HEWLETT-PACKARD EUROPE BANK : Citibank N.A. 336 Strand, London, WC2R 1HB					
SOLD TO INFOSISTEM D.D. IVANA SIBLA 15 10 020 ZAGREB CROATIA		Country of destination CROATIA Cust VAT-ID Export license Carrier Shipped on 26NOV3					
SHIP TO INFOSISTEM D.D. IVANA SIBLA 15 10 020 ZAGREB CROATIA		YOUR HP CONTACT IS : Business Admin Team Europe TEL Fax: FAX Tel:					
RKLC : 01: VODOVOD I ODVODNJA OPG-200ct03-IDX-VODOVOD--1--KURBANOV							
CUSTOMER ORDER NUMBER 11		HP ORDER NO N85C-01813-002	INVOICE DATE 29NOV3				
TERMS OF PAYMENT 2% 14 Days/30 Days Net		CONTRACT NO. YCZCM	INVOICE NUMBER 3071051				
PAGE NO. 1/ 2							
ITEM NO	FACTORY	PRODUCT NUMBER	DESCRIPTION	QUANTITY	UNIT PRICE EUR	EXTENDED PRICE EUR	
0100	6307	DJ123A	HP Compaq nx9010 P4 2.66G 15 256/40 P	1	1155.00	1155.00	
			Packaginglist number QCH0025199				
			SERIAL NO: CNF3473R82				
			BOXES NO: DJLLJ				
			Country of Origin: TAIWAN				
			EU-CCN: NOTE3 PART: DJ123A				
			US-CCN: 4A994 b PART: DJ123A				
			ELI=1				
			TAIWAN	1			
			BOXES NO: NOBOX				
			OPTION AKN	1			
			HP Compaq nx9010 P4 2.66G 15 256/40 P				
PLEASE REMIT REFERENCE TO INVOICE NO. 3071051 CUSTOMER NO. N8CR00126-					TOTAL CONTINUED		
HP Europe BV, Amsterdam, Meyrin Branch PO Box, CH-1217 Meyrin 2 Geneva, Switzerland BANK: Citibank N.A. 336 Strand, London, WC2R 1HB				Delivery is subject to terms and conditions of sale according to the contract.		These commodities, technology or software were exported from the United States and other exporting countries in accordance with the Export Administration Regulations and Local Exporting Regulations. Diversion contrary to U.S. and other exporting countries laws prohibited.	



HEWLETT-PACKARD EUROPE

INVOICE

COPY

CONTINUED FROM PAGE 1

HP ORDER NO N85C-01813-002	INVOICE DATE 29NOV3	INVOICE NUMBER 3071051
CUSTOMER ORDER NUMBER 11	PAGE NO. 2 / 2	

ITEM NO	FACTORY	PRODUCT NUMBER	DESCRIPTION	QUANTITY	UNIT PRICE EUR	EXTENDED PRICE EUR
			TAIWAN EU-CCN: PART: AKN US-CCN: 4A994 b PART: AKN BOXES NO: NOBOX ITEM-TOTAL : ***** SUB-TOTAL NO SUBJECT TO VAT TOTAL EUR DDU Zagreb ***** DDU Zagreb HPE VAT id nr CH 103760 HPE is VAT registered in Switzerland All goods listed in this invoice and specified with a CCL number are subject to US and/or European Union export controls. Re-export is only permitted in accordance with the U.S. and any other applicable export regulations. ORIGINAL PRINTOUT of Hewlett Packard Europe BV Meyrin Branch PO BOX, CH-1217 Meyrin 2 Geneva, Switzerland forwarded by <i>[Signature]</i>			1155.00 ***** 1155.00 0.00 ----- 1155.00
PLEASE REMIT REFERENCE TO INVOICE NO. 3071051 CUSTOMER NO. N8CR00126-					TOTAL EUR	1155.00

HP Europe BV, Amsterdam, Meyrin Branch
PO Box, CH-1217 Meyrin 2
Geneva, Switzerland
BANK: Citibank N.A. 336 Strand, London, WC2R 1HB

Delivery is subject to terms and
conditions of sale according to
the contract.

These commodities, technology or software were exported from the
United States and other exporting countries in accordance with the
Export Administration Regulations and Local Exporting Regulations.
Diversion contrary to U.S. and other exporting countries laws prohibited.

Slika 7. Transportni dokument

VS:2 FLD I Wien, MO u. BGel. — 01/1996 (Unveränd. Nachdr.) — BMF 32 244. — VSD Druckkontenverlag 910000171 grs

EUROPÄISCHE GEMEINSCHAFT VERBRAUCHSTEUERN		VEREINFACHTES BEGLEITDOKUMENT INNERGEMEINSCHAFTLICHE BEFÖRDERUNG VON WAREN DES STEUERRECHTLICH FREIEN VERKEHRS	
1	Ausfertigung für den Lieferer	1 Lieferer MwSt.-Nummer <input type="checkbox"/> (Name und Adresse)	2 Bezugsnummer des Lieferers
	4 Empfänger MwSt.-Nummer (Name und Adresse)	3 Zuständige Behörde des Bestimmungslandes (Bezeichnung und Anschrift)	
	5 Beförderer/Beförderungsmittel	6 Bezugsnummer und Datum der Anmeldung bei der zuständigen Behörde des Bestimmungslandes	
	7 Ort der Lieferung		
	1	8 Zeichen, Anzahl und Art der Packstücke, Warenbeschreibung	
		9 Warencode (KN-Code)	
		10 Menge	11 Rohgewicht (kg)
			12 Eigengewicht (kg)
		13 Rechnungspreis/Warenwert	
14 Bescheinigungen (bestimmte Weine und Spirituosen, kleine Brauereien und Brennereien)			
A Kontrollvermerk der zuständigen Behörde		15 Für die Richtigkeit der Angaben in Feld 1—13: Rücksendung der Ausfertigung 3 gewünscht: Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> *)	
		Firma des Unterzeichners (mit Telefonnummer)	
		Name des Unterzeichners	
		Ort, Datum	
		Unterschrift	
Fortsetzung auf der Rückseite (Ausfertigungen 2 und 3)			

*) Zutreffendes ankreuzen.

Internacionalizacija i globalizacija poslovanja dovodi do sve većeg broja platnih transakcija koje se odvijaju na međunarodnom planu, zato države članice Europske unije (EU) nastoje pojednostaviti međusobno komuniciranje u platnom prometu. Temeljni preduvjet za standardizaciju platnog prometa unutar EU je standardizacija strukture transakcijskog računa.

Računi banaka po pojedinim državama sadrže osnovni broj računa banke (Basic Bank Account Number - BBAN). Iako su unutar EU, ovisno o nacionalnim standardima, strukturirani različito, svi BBAN imaju određene zajedničke elemente:

- identifikaciju banke (a)
- identifikaciju klijenta banke (b)
- kontrolnu znamenku (c)

Na temelju analize strukture računa banaka u zemljama članicama EU European Committee for Banking Standards je 1996. godine predložio uvođenje međunarodnog broja računa banke (International Bank Account Number - IBAN) koji, osim banke i klijenta, identificira i državu, te sadrži podatke za kontrolu ispravnosti broja računa. IBAN zadovoljava standarde ISO 13616, a sastavljen je tako da se ispred BBAN dodaju 4 znaka:

- dvije slovne oznake kojima se prema ISO standardu označuje država sjedišta (d)
- dva kontrolna broja (e).

Tako cijeli račun u strukturi IBAN izgleda na sljedeći način:

IBAN = d + e + BBAN

Primjer zapisa IBAN računa¹¹ jedne njemačke banke je: DE21500700100123456000 (čitano s lijeva na desno: dva slova označuju državu, 2 broja su kontrolna oznaka, 8 brojeva je oznaka banke, a posljednjih 10 je broj transakcijskog računa klijenta).

Tablica 1. Strukture BBAN u Hrvatskoj i u odabranim državama EU

Zemlja	Broj znakova u strukturi transakcijskog računa (oznaka banke – račun klijenta)
Hrvatska	7 - 10
Slovenija	5 - 10
Njemačka	8 - 10
Austrija	5 - 11
Grčka	7 – 16
Belgija	3 - 7 + 2 kontrolna broja

Izvor: <http://www.pruefziffernberechnung.de/I/IBAN.shtml>

Iz tablice 1 možemo zaključiti da različite zemlje imaju različite strukture transakcijskih računa, a slično možemo opaziti i za obrasce platnog prometa. Dok Hrvatska i Slovenija imaju jedinstven obrazac za sve vrste transakcija, Austrija i Njemačka imaju posebne obrasce za uplatu, za isplatu te nalog za plaćanje.

¹¹ Na www.ecbs.org, u Registru europskih brojeva računa (Register of European Account Numbers) objavljeni su brojevi računa europskih banaka.

Iako obrasci u različitim zemljama EU sadrže neka zajednička polja, ta polja su različito pozicionirana. Nadalje, dizajn obrazaca je bitno različit (uporaba boja, veličina prostora za upis podataka, broj kopija i sl.). Veliki je nedostatak i to što u većini EU zemalja na obrascima nisu predviđena polja za IBAN, što bi olakšalo obradu u međunarodnom prometu. Međutim dobra je strana to što su obrasci u svim slučajevima prilagođeni za optičku obradu i digitalno arhiviranje. Za usporedbu, na slikama 9. i 10. donosimo primjere obrazaca platnog prometa koje se u primjenjuju u Austriji i Njemačkoj.

Slika 9. Obrazac uplatnice – Austrija

Kontonummer EmpfängerIn		BLZ Empfängerbank	Verwendungszweck
116725264		90009	
EmpfängerIn			
Musikhandel Swingtime			
Unterschrift AuftraggeberIn - bei Verwendung als Überweisungsauftrag			
Kontonummer AuftraggeberIn	BLZ-Auftragg./Bankverm.		
AuftraggeberIn/EinzahlerIn - Name und Anschrift			

004

40+

00116725264+ 00090009>

Bitte dieses Feld nicht beschriften und nicht bestempeln! Die gesamte Rückseite ist von Bedruckung oder Beschriftung freizuhalten!

Slika 10. EU standardni obrazac za inozemno plaćanje – Njemačka

EU-Standardüberweisung

Mur für Beträge bis 12.500 Euro in andere EU-Staaten.
Überweisender trägt Entgelte und Auslagen bei seinem Kreditinstitut; Begünstigter trägt die übrigen Entgelte und Auslagen.

Begünstigter: Name, Vorname/Firma (max. 27 Stellen, bei maschineller Beschriftung max. 35 Stellen)
Full name of beneficiary

IBAN des Begünstigten (max. 27 Stellen, bei maschineller Beschriftung max. 34 Stellen)
IBAN (Intern. Bank Account Number) of beneficiary

BIC (SWIFT-Code) des Kreditinstituts des Begünstigten (8 oder 11 Stellen)
BIC of beneficiary's bank

Betrag: Euro, Cent
EUR **Amount in Euro and Cent**

Kunden-Referenznummer - Verwendungszweck: ggf. Name und Anschrift des Überweisenden - (nur für Begünstigten)
Any reference like invoice number

noch Verwendungszweck (insgesamt max. 2 Zeilen à 27 Stellen, bei maschineller Beschriftung max. 2 Zeilen à 35 Stellen)
Any reference, line two

Kontoinhaber: Name, Vorname/Firma, Ort (max. 27 Stellen, keine Straßen- oder Postfachangaben)
Your full name and town

IBAN Bankleitzahl des Kontoinhabers Konto-Nr. des Kontoinhabers
D E your full IBAN goes in this field **13**

Bitte NICHT VERGESSEN:
Datum/Unterschrift

date and signature

Datum, Unterschrift

EU-STANDARD

Da bi uklonile nesporazume i olakšale platni promet s inozemstvom, njemačke banke su uvele EU standardni obrazac naloga za plaćanje. Obrazac je modificiran tako da sadrži polja za IBAN i BIC (Bank Identifier Code koji se koristi za plaćanje u SWIFT mreži). Vidjeti sliku 10.

Uporaba IBAN-a u platnom prometu u zemljama EU sve je šira. Prema podacima ECBS, sve banke u Austriji koriste IBAN u domaćem platnom prometu za naloge zadane elektroničkim putem, banke u Njemačkoj koriste IBAN pri međubankovnoj razmjeni podataka, a razmatraju mogućnosti spajanja domaćeg i inozemnog platnog prometa uporabom IBAN-a.

Pri izradi novog obrasca za platni promet, radna skupina HUB-a bila je svjesna buduće integracije domaćeg platnog prometa s platnim prometom u EU, a s time i obvezatne uporabe oznaka IBAN i BIC. Ali, s obzirom da mnoge sadašnje članice EU još uvijek nisu izradile nove standarde papirnih naloga za obavljanje platnog prometa u eurima s uporabom oznaka IBAN i BIC, izrada i usklađivanje hrvatskih banaka s novim standardima morat će se provesti naknadno.

7. ZAKLJUČAK

Najslabija karika u poslovanju RH je gospodarska pismenost¹². Ona sublimira niz disciplina od trgovačkog poslovanja, marketinga, računovodstva, prava do informatike, a predstavlja se u pisanom i ekranskom obliku kao komunikacija ili dokument u okviru IS-a trgovačkog društva.

U EU je prisutna primjena međunarodnih standarda ili normi koje usklađuju nacionalne i regionalne organizacije u okviru ISO-a. Svrha međunarodnih standarda ili normi je ukidanje tehničkih i administrativnih prepreka u međunarodnoj razmjeni robe i usluga ili odvijanju poslovnih procesa.

Poslovni procesi su aktivnosti proizvođača ili dobavljača u nastojanju da proda robu ili uslugu te kupca da nabavi određenu robu ili uslugu. Poslovni proces se sastoji od niza operacija koje omogućuju zaključak i realizaciju ugovorenog posla. Poslovni procesi se odvijaju preko poslovnih komunikacija i dokumentacije.

Zemlje članice EU imaju ingerenciju u donošenju uredskih normi u odvijanju poslovanja. Zemlje članice su prihvatile DIN-norme kao temelj za izradu svojih normi. Osim DIN-normi u uporabi su EDIFACT, telefaks, ISO-norme i norme za bankovne transakcije.

Kao buduća članica EU, Hrvatska treba poslovne norme što hitnije uskladiti s normama Europske unije, ali hrvatske norme trebaju sadržavati i domaće tečevine koje smo predstavili (predložili) u ovome radu.

Bržu prilagodbu uredskog poslovanja moguće je ostvariti žurnim izučavanjem discipline o problematici gospodarske pismenosti na ekonomskim fakultetima u Hrvatskoj i u srednjim školama. Naše gospodarstvenike treba uključiti u sofisticirana savjetovanja, seminare i radionice na kojima se predstavlja proces usklađivanja poslovnih uredskih normi s normama EU.

LITERATURA

1. BUG, Interbiro 1969 - Info 1998, Zagreb, studeni, 1998.
2. <http://www.unece.org/trade/untid/welcome.htm>
3. Kliment, A. (ur.), Elektroničko poslovanje u turizmu, Mikrorad, Zagreb, 2000.
4. Kliment, A., Tradicionalne i digitalne poslovne komunikacije, Mikrorad, Zagreb, 2003.
5. Manekeller, W., Die Kunst des Textens, Langen Müller/Herbig, München, 2000.
6. Zakonom o financijskoj agenciji, Narodne novine, br. 117, 2001.
7. Odluka o naložima za plaćanje, Narodne novine, br. 14, 2002.
8. Program općeg dijela državnog stručnog ispita, Novi informator, Zagreb, 2003.
9. Srića, V., Kliment, A., Knežević, B., Uredsko poslovanje – Strategija i koncepti automatizacije ureda, Sinergija, Zagreb, 2003.
10. Stultz, R., Bushby, M., Demystifying EDI, Wordware Publising, NY, 2000.
11. www.ecbs.org
12. Zakon o trgovačkim društvima, Novi informator, Zagreb, 2004.

¹² Danas možemo naći komunikacije koje se počinju pisati malim slovima, partneri se štuju, domaću valutu pišemo kraticom malim slovima, a u EU se piše velikim slovima! Osim toga, javlja se i novo narječje hrvatski-engleski-srpski jezik.